

POLITICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

La Delegación Municipal de Turismo del Excelentísimo Ayuntamiento de Cádiz, con el objetivo de mejorar de manera continuada la prestación de servicios turísticos en el municipio, ha decidido implantar, mantener y mejorar un sistema de Gestión de la Calidad y de Sostenibilidad para sus servicios de información turística.

Este sistema se desarrolla de acuerdo a la norma internacional **UNE-ISO 14785** (*Servicios de atención e información turística*) y la Especificación **UNE 0083** (*Contribución de las organizaciones turísticas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible*), considerados como nuestras herramientas esenciales de gestión para satisfacer las demandas de los visitantes y optimizar su experiencia en el viaje.

Como resultado de este compromiso y la implantación de las directrices de Calidad y Sostenibilidad, la Dirección establece las siguientes líneas de actuación:

- **Conocer y cumplir** de manera prioritaria los requerimientos de nuestros visitantes, proveedores y del propio personal municipal. Sus deseos y expectativas constituyen el eje central para alcanzar su plena satisfacción y la máxima calidad del servicio.
- **Prestar un servicio homogéneo y regular** en sus características y atributos en todos los mercados y puntos de atención que se atienden, garantizando una mayor variedad y extensión de la información turística.
- **Mejorar la calidad del servicio de forma continuada y sistemática**, realizando un seguimiento continuo de nuestro desempeño respecto a los requisitos de las normas de calidad y la contribución a los ODS, aplicando acciones correctivas año tras año.
- **Optimizar continuamente el diseño de los servicios** ofrecidos, proporcionando los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para reducir errores desde la planificación hasta la atención directa al cliente.
- **Fomentar la cultura de la calidad como un deber común**, asumiendo que la excelencia es responsabilidad de todo el personal involucrado en el proceso, ya sea de forma directa o indirecta.
- **Garantizar el estricto cumplimiento de la legislación aplicable** en todas las actividades desarrolladas, procurando alcanzar el equilibrio y la mayor satisfacción de todos los grupos de interés involucrados.
- **Poner a disposición de todos los usuarios herramientas de valoración** accesibles que nos permitan evaluar el grado de satisfacción alcanzado, atendiendo de manera ágil y eficaz las quejas, sugerencias y opiniones para optimizar el servicio.
- **Garantizar una gestión ambiental responsable** de los aspectos ambientales de las oficinas, de tal manera que se reduzca el efecto en el entorno y se maximicen los impactos positivos en la sociedad, economía y medio natural.

Para articular estos compromisos, nuestra estrategia se fundamenta firmemente en **cuatro pilares esenciales**:

1. **Sostenibilidad:** Establecer la sostenibilidad como base fundamental de nuestras acciones, alineando nuestra estrategia con el cumplimiento de la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Nuestro fin es satisfacer las necesidades actuales de forma eficiente sin comprometer a las generaciones futuras.



POLITICA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

2. **Ética y responsabilidad:** Mantener un comportamiento ético y responsable que garantice la eficiencia de nuestras actividades sin comprometer el entorno que nos rodea, asegurando paralelamente un ambiente laboral digno y justo para todo nuestro personal.
3. **Transparencia:** Establecer una comunicación transparente con nuestras partes interesadas (visitantes, ciudadanos y tejido empresarial), velando en todo momento por el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.
4. **Mejora continua:** Definir, establecer y evaluar periódicamente objetivos de calidad y sostenibilidad acordes a la naturaleza, actividad, capacidad y entorno de la organización, comunicándolos a través de canales disponibles y accesibles para informar e implicar a todas las partes.

Esta Política de Calidad y Sostenibilidad es revisada periódicamente por la Dirección con el objeto de adecuarla de manera constante a la realidad de la organización.

En Cádiz a 7 de mayo 2026.

Edición 05.

Fdo.: D^a Rosa María Gamboa de la Rosa

Directora de la Delegación de Turismo

